

INFORMATIVA PRECONTRATTUALE SUI CONTRATTI E SERVIZI A DISTANZA (Informativa ai sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206)

AVVERTENZA PRELIMINARE: La presente ha valore di informativa precontrattuale e contiene alcune importanti indicazioni sui servizi disponibili a distanza e sulle modalità attraverso cui gli stessi sono forniti da WeBank S.p.A. Ulteriori informazioni a disposizione del Cliente in relazione ai servizi a distanza sono contenute nella modulistica contrattuale e nella documentazione di trasparenza della Banca (di seguito definita "Documentazione Webank") sempre disponibile e conoscibile dal pubblico mediante accesso al Sito e su supporto durevole adeguato al recupero della copia integrale e conforme della stessa per tutta la durata dei rapporti che il cliente è interessato a concludere. Invitiamo, pertanto, il Cliente a leggere la presente unitamente a tutta la Documentazione Webank prima di risultare vincolato da un contratto o da una qualsiasi offerta di Webank che comporti l'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza.

DEFINIZIONI

Cliente: qualunque persona fisica interessata ad usufruire dei Servizi per fini estranei all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta.

Contratti: qualunque contratto avente ad oggetto i Servizi, concluso nell'ambito di un sistema di comunicazione a distanza organizzato da Webank che, per tale contratto, impieghi esclusivamente una o più Tecniche di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto, compresa la conclusione del contratto stesso.

Webank o Banca: WeBank S.p.A.

Decreto: il Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n.206, (Codice del Consumo) Parte III, Titolo II, Capo I, Sezione IV-bis di attuazione della Direttiva 2002/65/CE in materia di commercializzazione a distanza dei servizi finanziari ai consumatori.

Documentazione Webank: la documentazione comprensiva dei Principali diritti del Cliente, dei Fogli Informativi e del Foglio informativo sulle diverse tipologie di mutuo offerte dalla Banca, dei Documenti di Sintesi, della Guida al conto corrente e della Guida al mutuo, del documento relativo alla "Rilevazione dei tassi effettivi globali medi di cui alla legge n. 108/1996", dell'Informativa Pre-contrattuale sui servizi di investimento, delle Norme Generali che regolano il servizio di negoziazione, ricezione e trasmissione di ordini, collocamento di strumenti finanziari, delle Condizioni generali per l'apertura dei rapporti con Webank, del Modulo di richiesta Webank e della presente Informativa precontrattuale sui contratti e servizi a distanza.

Servizi: sono i servizi e le attività di natura bancaria, finanziaria, di pagamento e di investimento prestati da Webank ai propri Clienti.

Sistema di identificazione: il sistema composto dalla password e dal nome utente, nonché dagli altri codici che permette alla Banca di identificare il Cliente e consente a quest'ultimo l'accesso e l'utilizzo dei Servizi.

Sito: il sito web raggiungibile all'url www.webank.it

Tecniche di comunicazione a distanza: qualunque mezzo che, senza la presenza fisica e simultanea di Webank e del Cliente, possa impiegarsi per concludere e disporre dei Contratti (ad esempio la rete Internet, la rete telefonica fissa e quella mobile, ecc.).

INFORMAZIONI

Per le informazioni previste dal Decreto che non sono contenute nella presente si rinvia alla Documentazione Webank ed ai documenti che la compongono secondo quanto meglio specificato nella definizione sopra.

Prima della conclusione dei Contratti La invitiamo, pertanto, a prendere visione della Documentazione Webank, peraltro sempre aggiornata, disponibile e conoscibile sul Sito.

Si avvisa il pubblico che la Banca si avvale del Sito, non solo per rendere possibile l'accesso ai Servizi, ma anche come luogo ove il Cliente può eleggere domicilio speciale della corrispondenza nell'ambito degli stessi Servizi. Di conseguenza ciascun Cliente potrà eleggere domicilio speciale a tal fine. Il Sito sarà, inoltre, luogo di costante pubblicazione e conoscibilità di tutta la Documentazione Webank, incluse le condizioni generali dei Contratti, nonché delle eventuali successive modificazioni e/o integrazioni. Il Cliente viene da subito avvisato che egli è tenuto a valutare l'adeguatezza degli strumenti informatici a propria disposizione (es. personal computer, supporti durevoli, stampanti, ecc.), in quanto tutta la Documentazione Webank potrà essere acquisita dal Cliente su supporto durevole adeguato al recupero della copia integrale e conforme della stessa per tutta la durata dei rapporti che il cliente è interessato a concludere. In particolare la contrattualistica potrà fare riferimento a norme generali e condizioni contrattuali ed economiche per specifico rimando al Sito, con conseguente opponibilità delle stesse alla Clientela, in ragione delle suddette caratteristiche di costante pubblicazione e conoscibilità. Peraltro, come prassi costante del settore nell'ambito dei rapporti a distanza attraverso la rete Internet, alcune scelte (opzioni) anche di natura contrattuale, potranno essere sottoposte alla Clientela ed acquisite dalla Banca mediante registrazione elettronica [es. *do il consenso/nego il consenso*].

Informazioni relative a Webank e ai Servizi

Webank è una banca appartenente al gruppo bancario Banca Popolare di Milano, che presta ai propri Clienti servizi di natura bancaria, finanziaria e di investimento (già definiti come i "Servizi"), anche mediante Tecniche di comunicazione a distanza.

Webank è autorizzata all'esercizio della propria attività dalla Banca d'Italia, via Nazionale n. 91 Roma (www.bancaditalia.it) ed è iscritta nell'albo delle banche al n. 5718.

Webank ha sede in Milano, Via Massaua, n. 4 e può essere contattata dai Clienti che usufruiscono delle Tecniche di comunicazione a distanza ai seguenti recapiti:

Tel. Numero Verde 800 060 070

Fax: 02 77 00 43 77

Mail: webank@webank.it

La Documentazione Webank fornisce una rappresentazione esauriente delle caratteristiche specifiche di ciascuno dei Servizi, dei relativi costi a carico del Cliente e delle modalità di pagamento e di esecuzione.

In ogni caso, si ritiene opportuno ricordare che la Banca rende possibile l'utilizzo delle Tecniche di comunicazione a distanza in relazione ai soli servizi contemplati nella Documentazione Webank. Si consente, in particolare, di aprire e chiudere contratti bancari di conto corrente, di deposito amministrato, di finanziamento, con accesso anche al cosiddetto "trading on-line" per l'acquisto e la vendita di titoli.

Diritto di recesso ed informazioni relative ai Contratti

Il Cliente ha **diritto di esercitare il recesso dai Contratti stipulati a distanza ovvero offerti fuori sede con Webank** entro il termine di 14 giorni dalla loro conclusione senza l'addebito di alcuna penale e senza la necessità di indicarne la motivazione. Nello stesso termine di 14 giorni è sospesa l'efficacia dei contratti relativi ai servizi di investimento.

Il diritto di recesso può essere esercitato, nel suddetto termine, attraverso l'invio di una lettera raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo:

WeBank S.p.A.

Via Massaua 4

20146 – Milano

Il diritto di recesso non si applica:

- ai Servizi, diversi dal servizio di gestione su base individuale di portafogli di investimento se gli investimenti non sono stati già avviati, il cui prezzo dipende da fluttuazioni del mercato finanziario che Webank non è in grado di controllare e che possono aver luogo durante il periodo di recesso;
- ai Contratti interamente eseguiti da entrambe le parti su esplicita richiesta scritta del Cliente prima della scadenza del termine per l'esercizio del diritto di recesso.

Nel caso di esercizio del diritto di recesso a fronte di un principio di esecuzione, il Cliente è tenuto a pagare esclusivamente l'importo del Servizio effettivamente prestato da Webank alle condizioni economiche previste nella Documentazione Webank. Nei casi di mancato esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente i Contratti saranno eseguiti alle condizioni e secondo i termini indicati negli stessi e nella Documentazione Webank.

I termini di durata minima dei Contratti, le ulteriori ipotesi in cui il Cliente ha diritto di esercitare il recesso dagli stessi, e l'importo delle eventuali penali sono indicati nella Documentazione Webank e nei medesimi Contratti.

Informazioni sui rischi

L'erogazione di qualsiasi servizio a distanza nel settore bancario, finanziario e di investimento determina un innalzamento del livello di rischio operativo. E' un fatto notorio che la mancanza di contatto personale può indurre il Cliente a scelte non del tutto ponderate. Inoltre va considerato che l'operatività a distanza determina il rischio di eccessiva movimentazione giornaliera ed una potenziale combinazione di prodotti e servizi che, nell'insieme, presentano un livello di rischio più elevato rispetto alle singole componenti (ad es. associazione di "trading online" e servizi di finanziamento). Va altresì evidenziato che tutti i servizi a distanza presentano un più elevato rischio di sicurezza delle operazioni (es. a causa di *hacker*, illecita appropriazione di chiavi di sicurezza e/o dati, ecc.). Pertanto, poiché il Cliente verrà identificato dalla Banca esclusivamente mediante la verifica del Sistema di Identificazione, lo stesso è tenuto a mantenere segreti tutti i codici riservati i quali, nell'interesse del medesimo Cliente, non devono essere conservati insieme né annotati in un unico documento. L'utilizzo delle Tecniche di comunicazione a distanza comporta, infatti, la responsabilità del Cliente per

l'utilizzo, comunque e da chiunque effettuato, dei Servizi per tutte le operazioni eseguite, tramite il proprio Sistema di Identificazione. Il Cliente, dunque, è responsabile della custodia e del corretto utilizzo del Sistema di Identificazione nonché di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'utilizzo illegittimo, anche ad opera di terzi, e/o dallo smarrimento o sottrazione del Sistema di Identificazione stesso. In ogni caso in materia di sicurezza il Cliente potrà consultare l'apposita sezione dedicata alla Sicurezza presente sul Sito.

Dal momento che l'utilizzo di strumenti di pagamento online può esporre al rischio di frodi, il Cliente è informato che è suo onere utilizzare i più sofisticati accorgimenti tecnologici al fine di evitare che ciò si verifichi. Qualora il Cliente scelga di non sfruttare i servizi offerti dalla Banca a presidio di una maggiore sicurezza, il Cliente non può poi addossare alla Banca le conseguenze negative derivanti da operazioni fraudolentemente effettuate da terzi, adducendo la mancata adozione da parte della Banca di tutte le precauzioni necessarie. Analogamente il Cliente non può addossare alla Banca le conseguenze negative derivanti da operazioni fraudolentemente effettuate da terzi nel caso in cui la Banca abbia segnalato al Cliente il venir meno di un presidio di sicurezza (ad esempio disattivazione del Servizio SMS-alert) ed il Cliente non si sia attivato prontamente per riattivarlo a tutela della propria operatività online, ovvero in caso di comportamento negligente da parte dello stesso Cliente (ad esempio consegna di chiavi di sicurezza a terzi o mancata tempestiva denuncia alle Autorità Competenti).

Tenuto conto delle caratteristiche sopra descritte, il Cliente deve considerare che la Banca potrà sempre produrre, come prova dei Contratti conclusi, delle operazioni eseguite, nonché di ogni comunicazione effettuata tramite le Tecniche di comunicazione a distanza, le scritture registrate sui propri libri e le relative contabili indirizzate al Cliente, nonché eventuali ulteriori mezzi di prova ricavabili dai sistemi e dalle procedure (informatiche, telefoniche, ecc.) utilizzate per il funzionamento delle Tecniche di comunicazione a distanza.

Considerata, inoltre, la complessità e la continua evoluzione dei sistemi di sicurezza e delle tecnologie impiegate nelle Tecniche di comunicazione a distanza si deve tenere conto che sussiste una elevata probabilità che i servizi prestati attraverso di esse possano subire interruzioni o sospensioni, e ciò anche senza preavviso del Cliente. Ad esempio, onde consentire la verifica della sicurezza, nonché di ogni altro aspetto connesso con l'efficienza e la regolarità delle Tecniche di comunicazione a distanza e del Sistema di Identificazione, il Cliente accetta che la Banca possa, in ogni momento, sospendere a campione le Tecniche di comunicazione a distanza, anche in corso di operazione, e rimettere la prosecuzione delle stesse al ricevimento delle conferme del caso.

Ne consegue che **la fruizione dei Servizi attraverso Tecniche di comunicazione a distanza avviene per libera e consapevole scelta del Cliente, con accettazione del maggior grado di rischio che questa inevitabilmente comporta.**

Legge applicabile e lingua delle comunicazioni

Ai rapporti tra Webank ed i Clienti relativi ai Contratti è applicabile la legge italiana.

Nei Contratti, nella Documentazione Webank, nell'utilizzo dei Servizi e nelle relative comunicazioni Webank utilizza la lingua italiana.

Informazioni relative alle procedure di reclamo/ricorso

Il Cliente può presentare un **reclamo** alla Banca, per lettera raccomandata A/R indirizzandola a: Ufficio Reclami Webank via Massaua 4, Milano, o per via telematica indirizzando un messaggio di posta elettronica al seguente indirizzo: reclami@webank.it. La Banca deve rispondere entro 30 giorni (90 giorni se si tratta di reclami relativi ai rapporti per la prestazione dei servizi di investimento), mediante comunicazione su supporto cartaceo o altro supporto durevole (ad es. *pdf* o *email*).

Qualora il Cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo, può rivolgersi:

- i) all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** per le controversie relative alle operazioni e servizi bancari e finanziari. Per sapere come rivolgersi all'ABF il Cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, può recarsi presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure può rivolgersi direttamente alla Banca;
- ii) alla **Camera di conciliazione e arbitrato istituita presso la Consob**, ai sensi del D.lgs. 179/2007, per quanto attiene alle controversie relative alla prestazione dei servizi di investimento. Per sapere come rivolgersi alla Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob il Cliente può consultare il sito www.camera-consob.it oppure rivolgersi direttamente alla Banca.

Il Cliente, in alternativa al ricorso all'ABF o alla Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob, può attivare una procedura di mediazione ai sensi dell'art. 5, comma 1, del d.lgs. 28/2010. La procedura di mediazione può essere esperita, singolarmente dal Cliente o in forma congiunta con la Banca, innanzi al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it). Resta impregiudicata la facoltà del Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

Se il Cliente intende rivolgersi all'Autorità giudiziaria per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione dei Contratti conclusi con la Banca deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF o alla Camera di conciliazione e arbitrato presso la Consob oppure esperire la procedura di mediazione di cui sopra.

Ai fini dell'esperimento della procedura di mediazione, la Banca ed il Cliente possono concordare, anche successivamente alla conclusione del presente Contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario o dall'ABF o dalla Camera di conciliazione ed arbitrato istituita presso la Consob purché iscritto nell'apposito registro degli organismi tenuto presso il Ministero della Giustizia ai sensi del d.lgs. 28/2010.

Indipendentemente dalla presentazione di un reclamo alla Banca o dalle procedure di mediazione sopra descritte, il Cliente, per istanze afferenti il riesame degli *iter* di concessione del credito, può rivolgersi alla Prefettura territoriale competente utilizzando i moduli che potrà scaricare dai siti www.interno.it e www.tesoro.it ed inviare alla Prefettura territoriale competente a mezzo raccomandata o a mezzo posta elettronica.

Il Cliente, le associazioni che lo rappresentano e le altre parti interessate possono presentare esposti alla Banca d'Italia e alla Consob, impregiudicato il loro diritto di adire la competente Autorità Giudiziaria, di presentare reclami e di attivare la procedura di mediazione di cui ai precedenti commi.

Ulteriori informazioni in merito alle procedure di reclamo, alle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie e alla procedura di mediazione sono pubblicate sul Sito web di Webank.

Webank aderisce al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi.

ALTRI DIRITTI DEL CLIENTE

Il Cliente, in qualsiasi momento nel corso dell'esecuzione dei Servizi, ha diritto:

- di opporsi all'utilizzo delle Tecniche di comunicazione a distanza nella prestazione dei Servizi. In tal caso Webank, essendo una banca che offre i propri servizi attraverso Tecniche di comunicazione a distanza, si riserva di recedere dal rapporto con il Cliente;
- di ricevere i Contratti e la Documentazione Webank su supporto cartaceo;
- di cambiare la tecnica di comunicazione a distanza, ove fosse disponibile un'alternativa.

Il Cliente può esercitare i propri diritti inviando un'apposita richiesta ai seguenti recapiti:

Tel. Numero Verde 800 060 070

Fax: 02 77 00 43 77

Mail: webank@webank.it